

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SANKSI ADMINISTRASI  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK REKLAME DI BADAN  
PENGELOLAAN PAJAK DAERAH KOTA PALEMBANG**

**SKRIPSI**



**Nama : Dicky Fernando  
NIM : 222017279**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
PRODI AKUNTANSI  
2021**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SANKSI ADMINISTRASI  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK REKLAME DI BADAN  
PENGELOLAAN PAJAK DAERAH KOTA PALEMBANG**

**SKRIPSI**

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi**



**Nama : Dicky Fernando  
NIM : 222017279**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
PRODI AKUNTANSI  
2021**

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dicky Fernando  
Nim : 222017279  
Program Studi : Akuntansi  
Konsentrasi : Perpajakan  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sanksi Administrasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Reklame di Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang

Dengan ini saya menyatakan :

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik serjana strata satu baik di Universitas Muhammadiyah Palembang maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagian acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya ini serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Palembang, September 2021  
Yang Membuat Pernyataan



**Dicky Fernando**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah

Palembang

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sanksi  
Administrasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak  
Reklame di Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota  
Palembang

Nama : Dicky Fernando  
NIM : 222017279  
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis  
Program Studi : Akuntansi  
Konsentrasi : Perpajakan

Diterima dan Disahkan

Pada Tanggal, September 2021

Pembimbing I,

Muhammad Fahmi, SE., M.Si  
NIDN/NBM : 0029097804/1197277

Pembimbing II,

Nurul Hutami Ningsih, SE., M.Si  
NIDN/NBM : 0209118703/1187165

Mengetahui ,

Dekan

u.b. Ketua Program Akuntansi



Dr. Betri, SE.Ak, M.Si, CA

NIDN/NBM: 0216106902/944806

## **MOTO DAN PERSEMBAHAN**

**“Berusaha dan berdo'a masalah hasil hanya allah yang menentukan”**

**”Maka sesungguhnya sesudah kesulitan itu adalah kemudahan”**

**(Q.S Al-Insyirah : 5)**

**Terucap Syukur Kepada Allah SWT.**

**Kupersembahkan Kepada :**

- **Kedua Orang Tua Ku**

**H, Sakdon dan Hj, Sundari**

- **Keluarga Besar ku**

- **Paertnerq**

**Elda Putri**

- **Dosen Pembimbing**

- **Sahabat – Sahabatku**

- **Almaterku**



## PRAKATA

### **Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh**

Alhamdulillah rabbilalamin, segala puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sanksi Administrasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Reklame di Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang”** tepat pada waktunya. Skripsi ini di susun sebagai syarat menyelesaikan jenjang strata 1 (satu) guna meraih gelar sarjana pada jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.

Penulis skripsi ini dibagi menjadi lima bab, yaitu bab pendahuluan, bab kajian pustaka, kerangka pemikiran dan hipotesis, bab metode penelitian, bab hasil penelitian dan pembahasan serta bab simpul dan saran. Meski dalam penulisan skripsi ini, penulis telah mencurahkan segenap kemampuan yang dimiliki, tetapi penulis yakin tanpa adanya saran, bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, maka skripsi ini tidak mungkin dapat tersusun sebagai mestinya.

Ucapan terimakasih penulis juga sampaikan terutama kepada kedua orang tua dan keluarga, yang telah mendidik, membiayai, mendo'akan dan memberikan motivasi, serta partnerq Elda putri dan seluruh saudara seperjuangan yang dipertemukan karena Allah, yang selalu mendo'akan dan memberikan motivasi agar menjadi pribadi yang tidak mudah menyerah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulis juga mengucapkan kepada bapak Muhammad

Fahmi,S.E.,M.,Si dan ibu Nurul Hutami Ningsih,S.E.,M.,Si yang telah membimbing dan memberikan masukan guna menyelesaikan skripsi ini.

Selain itu di sampaikan juga ucapa terimakasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan izin dan membantu penulis dalam menyelesaikan Studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang, diantaranya :

1. Bapak Dr. Abid Djazuli,S.E.,MM selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang beserta wakil-wakil rektor, staf keryawan/karyawati Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Bapak Yudha Mahrom, S.E.,M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang beserta staf.
3. Bapak Dr. Betri,S.E.,Ak.,M.Si.,CA dan ibu Nina Sabrina,S.E.,M.Si selaku ketua prodi dan sekretaris program studi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Ibu Hj, Ida Zuraida, S.E.,Ak.,M.Si selaku Pebimbing Akademik.
5. Bapak dan Ibu Dosen staf pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
6. Kepal serta pegawai/staf di Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang yang telah memberikan izin penelitian atas keperluan skripsi penulis.
7. Teman-teman seperjuanganku.
8. Semuan teman-teman angkatan 2017.
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih banyak kesalahan dan kekurangan. Oleh karena itu penulis harapan saran dan kritik dari pembaca dan berbagai pihak demi kesempurnaan penelitian ini.

Akhirul kalam dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan menyelesaikan skripsi ini, semoga amal ibadah yang dilakukan mendapatkan balasan dari Allah SWT. Harapan penulis semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi para pembaca, Aamiin.

**Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh**

**Palembang, September 2021**



**Dicky Fernando**



## DAFTAR ISI

HALAMAN DEPAN .....	
HALAMAN JUDUL .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
HALAMAN PRAKATA.....	vi
HALAMAN DAFTAR ISI.....	ix
HALAMAN DAFTAR TABEL .....	xi
HALAMAN DAFTAR GAMBAR.....	xii
HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK .....	xiv
<i>ABSTRACT</i> .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b>	
A. Landasan Teori.....	8
1. Pajak Reklame.....	8
2. Kepatuhan Wajib Pajak.....	11
3. Kualitas Pelayanan .....	15
4. Sanksi Administrasi .....	17
B. Kerangka Pemikiran.....	19

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Reklame.....	19
2. Pengaruh Sanksi Administrasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Reklame.....	20
C. Hipotesis.....	21
1. Secara Parsial .....	21

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Jenis Penelitian.....	22
B. Lokasi Penelitian.....	23
C. Operasional Variabel.....	23
D. Populasi dan Sampel .....	25
E. Data Yang Diperlukan.....	26
F. Metode Pengumpulan Data .....	27
G. Analisis Data dan Teknik Analisis.....	28
1. Analisis Data .....	28
a. Analisis Kualitatif.....	28
b. Analisis Kuantitatif.....	28
2. Teknis Analisis.....	29
a. Uji Validitas.....	29
b. Uji Reliabilitas.....	30
c. Uji Asumsi Klasik.....	30
d. Uji Hipotesis .....	32

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. HASIL PENELITIAN.....	35
1. Gambaran Umum Objek .....	35
a. Sejarah Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang ..	35
b. Visi dan Misi Badan Pengelolaan Pajak Daerah .....	35
1) Visi .....	36
2) Misi .....	36

c. Struktur Organisasi Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang .....	37
2. Gambaran Profil Responden .....	38
3. Hasil Pengelohan Data .....	41
a. Uji Validitas .....	41
1. Kualitas Pelayanan .....	41
2. Sanksi Administrasi .....	41
3. Kepatuhan Wajib Pajak Reklame.....	41
b. Uji Reliabilitas .....	43
c. Statistik Deskriptif .....	44
4. Uji Asumsi Klasik .....	44
a. Uji Normalitas .....	45
b. Uji Multikoleniaritas .....	46
c. Uji Heteroskedastisitas .....	47
5. Uji Hipotesis .....	48
a. Uji Regresi Linear Berganda.....	48
b. Uji Koefisiensi Determinasi ( $R^2$ ) .....	50
c. Penguji Hipotesis Secara Parsial (Uji t).....	51
B. Pembahasan Penelitian.....	52
1. Kualitas Pelayanan Tidak Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	52
2. Sanksi Administrasi Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	56
3. Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	59
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Simpulan .....	60
B. Saran.....	60
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>62</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel I.1 Target Dan Realisasi Pajak Reklame.....</b>	<b>5</b>
<b>Tabel III.1 Operasional Variabel .....</b>	<b>23</b>
<b>Tabel IV.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....</b>	<b>38</b>
<b>Tabel IV .2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....</b>	<b>39</b>
<b>Tabel IV.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....</b>	<b>40</b>
<b>Tabel IV. 4 Hasil Pengujian Validitas .....</b>	<b>42</b>
<b>Tabel IV.5 Hasil Pengujian Reliabilitas.....</b>	<b>43</b>
<b>Tabel IV.6 Hasil Pengujian Deskriptif .....</b>	<b>44</b>
<b>Tabel IV.6 Hasil Uji Multikolinearitas .....</b>	<b>46</b>
<b>Tabel IV.7 Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....</b>	<b>48</b>
<b>Tabel IV.8 Hasil Koefisien Determinasi (<math>R^2</math>).....</b>	<b>50</b>
<b>Tabel IV.9 Hasil Uji t.....</b>	<b>51</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Kerangka Pemikiran .....	21
Gambar IV.1 Struktur Organisasi .....	37
Gambar IV.2 Diagram Berdasarkan Jenis Kelamin .....	38
Gambar IV.3 Diagram Berdasarkan Pendidikan .....	39
Gambar IV.4 Diagram Berdasarkan Usia .....	40
Gambar IV.5 Hasil Uji Normalitas (Normal <i>p-p plot</i> ) .....	45
Gambar IV.6 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	47

## **HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Jadwal Penelitian

Lampiran 2 Pernyataan Bebas Plagiat

Lampiran 2 Surat Selesai Melakukan Penelitian

Lampiran 3 Kuesioner

Lampiran 4 Foto Copy Aktivitas Bimbingan Skripsi

Lampiran 5 Sertifikat AIK

Lampiran 6 Sertifikat Perpajakan Lanjutan

Lampiran 7 Sertifikat Komputer Akuntansi (MYOB)

Lampiran 8 Sertifikat Pengantar Aplikasi Komputer (WORD Dan EXCEL)

Lampiran 9 Sertifikat Magang

Lampiran 10 Sertifikat Pelatihan SPSS

Lampiran 11 Sertifikat LCTA

Lampiran 12 Data dan Hasil Pengolahan Data

Lampiran 13 Biodata Peneliti

## **ABSTRAK**

**Dicky Fernando 222017279/2021, Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Administrasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Reklame.**

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan dan sanksi administrasi terhadap kepatuhan wajib pajak reklame. Tujuannya untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan sanksi administrasi terhadap kepatuhan wajib pajak reklame. Penelitian ini termasuk penelitian asosiatif yang bersifat menyatakan hubungan antara dua variabel atau lebih. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 wajib pajak reklame. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder, metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dan wawancara. Analisis data yang digunakan adalah analisis kualitatif dan kuantitatif. Teknik analisis menggunakan regresi linear berganda, uji F, uji t dan uji determinasi  $R^2$ . Hasil menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak dapat memengaruhi kepatuhan wajib pajak reklame, sanksi administrasi berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak reklame.


**Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan, Sanksi Administrasi dan Kepatuhan

### ABSTRACT

*Dicky Fernando 222017279/2021, The Influence of Service Quality and Administrative Sanctions on Advertising Taxpayer Compliance.*

*The formulation of the problem in this study is how the influence of service quality and administrative sanctions on billboard taxpayer compliance. This study aimed to determine the effect of service quality and administrative sanctions on billboard taxpayer compliance. This research includes associative research, which states the relationship between two or more variables. The sample in this study amounted to 100 billboard taxpayers. The data used in this study are primary data and secondary data, data collection methods using questionnaires and interviews. The data analysis used is qualitative and quantitative. The analysis technique uses multiple linear regression, F test, t-test, and determination test R2. The results show that the quality of service can not affect the compliance of the billboard taxpayer, administrative sanctions have a significant effect on the compliance of the billboard taxpayer.*

**Keywords:** *Service Quality, Administrative Sanctions, and Compliance*

NO	NAMA	NIM	KETERANGAN
A139	Dicky Fernando	222017279	



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Apabila suatu Negara mampu membangun negaranya baik dari segi fisik yaitu pembangunan infrastruktur, maupun nonfisik yaitu pembangunan kesejahteraan rakyatnya suatu Negara dianggap maju. Indonesia terkenal dengan sumber daya alam, maka dalam melaksanakan pembangunan sumber daya itu harus digunakan dengan secara rasional dalam pelaksanaan pembangunan. Dalam struktur pendapatan Negara, Indonesia mempunyai banyak penerimaan dari berbagai sektor, contohnya adalah penerimaan dari sektor pajak. Sektor pajak mempunyai peran yang sangat penting dan merupakan komponen terbesar serta sumber utama penerimaan dalam negeri untuk menopang pembiayaan penyelenggaraan dan pembangunan nasional. Untuk itu diperlukan partisipasi masyarakat dalam kesadaran dirinya untuk membayar pajak demi kesejahteraan negaranya. (Della 2020)

Pendapatan pajak Negara yang cukup besar salah satunya berasal dari pajak daerah, pajak daerah adalah kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa. (Peraturan daerah provinsi sumatera selatan No. 3 Tahun 2011 tentang pajak daerah)

Berdasarkan undang-undang, pajak daerah terbagi menjadi dua yaitu pajak provinsi dan pajak kabupaten/ kota. Pajak provinsi terdiri dari pajak kendaraan bermotor, pajak bea balik nama kendaraan bermotor, pajak bahan bakar

kendaraan bermotor, pajak air permukaan, pajak rokok. Sedangkan jenis pajak kabupaten/ kota meliputi pajak hotel, pajak restoran, pajak hiburan, pajak reklame, pajak penerangan jalan, pajak parkir, pajak air tanah, pajak sarang burung wallet, pajak mineral bukan logam dan batuan, pajak bumi dan bangunan pedesaan dan perkotaan (PBB-P2), dan bea perolehan hak atas tanah dan bangunan (BPHTB). Pajak provinsi adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat yang dilakukan oleh Direktur Jenderal Pajak guna membiayai rumah tangga pemerintah pusat dan tercantum dalam anggaran pendapatan dan belanja Negara (APBN). Sedangkan pajak daerah adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah yang dilakukan oleh dinas pendapatan daerah (DISPENDA) dan dikelola oleh badan pengelolaan pajak daerah (BPPD) digunakan untuk membiayai rumah tangga pemerintah daerah dan tercantum dalam anggaran pendapatan dan belanja Negara (APBD). (undang-undang No. 28 Tahun 2009 tentang pajak daerah dan retribusi daerah)

Kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan wajib pajak dalam melaksanakan ketentuan perpajakan yang berlaku, wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat memenuhi kewajiban perpajakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. (Siti Kurnia 2017 : 193)

Kualitas pelayanan adalah sesuatu tingkat layanan yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan dan kebutuhan pelanggan atas pengunanya. Artinya pelayanan dikatakan berkualitas apabila perusahaan atau lembaga tertentu

menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan keinginan, kebutuhan maupun harapan pelanggan/ penggunanya. (Siti Kurnia 2017:192)

Seperti yang dilakukan penelitian sebelumnya M, Agung (2013), Andry Permana (2018), Ery Setiawan (2014), Novita (2015). Berpendapat bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sanksi pajak adalah jaminan bahwa ketentuan perundang-undangan perpajakan akan dituruti oleh wajib pajak. Sanksi perpajakan terbagi atas sanksi pidana dan sanksi administrasi. Sanksi administrasi terhadap wajib pajak reklame berupa bunga, denda dan kenaikan. Pemberlakuan sanksi administrasi pajak diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak yang berdampak langsung pada peningkatan penerimaan pajak reklame. Jika pajak reklame tidak dilunasi setelah jatuh tempo maka keterlambatan pembayaran tersebut dikenakan denda sebesar 2% perbulan. (Novita 2015)

Seperti yang dilakukan Penelitian sebelumnya oleh Novita (2015). Berpendapat bahwa sanksi administrasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak reklame.

Reklame yang terpasang di wilayah kota Palembang berpotensi untuk mendukung pemerintah kota Palembang dalam meningkatkan PAD melalui pajak Reklame, seperti yang tercantum dalam peraturan daerah kota Palembang Nomor 18 Tahun 2011 tentang pajak reklame yang menyebut bahwa pajak reklame merupakan salah satu sumber pendapatan daerah.

Pajak reklame adalah pajak atas pungutan reklame, Reklame adalah benda, alat pembuatan atau media yang membentuk corak ragamnya di rancang untuk tujuan komersial memperkenalkan, menganjurkan, mempromosikan, atau untuk menarik perhatian umum terhadap barang/ jasa orang atau badan yang dapat dilihat, dibaca, didengar, dirasakan, dan atau di nikmati oleh umum. Menurut (Anak agung 2016), menyimpulkan bahwa pajak reklame adalah pajak atas penyelenggaraan reklame, reklame adalah benda, alat, perbuatan, atau media yang menurut bentuk dan corak ragamnya untuk tujuan komersial, dan dipergunakan untuk memperkenalkan, menganjurkan, atau memujikan suatu barang, jasa atau orang, ataupun untuk menarik perhatian umum kepada suatu barang, jasa atau orang yang ditempatkan atau dapat dilihat, dibaca, atau di dengar dari suatu tempat oleh umum kecuali yang dilakukan pemerintah.

Badan pengelola pajak daerah (BPPD) mempunyai tugas melaksanakan sebagian urusan pemerintah daerah berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantu di bidang pendapatan daerah, Badan pegelola pajak daerah (BPPD) Kota Palembang harus terus berusaha untuk meningkatkan pendapatan khususnya, pendapatan asli daerah (PAD) dengan memaksimalkan dan mengoptimalkan pendapatan dari 11 sektor pajak daerah, salah satunya adalah pajak reklame. (Della 2020)

Penelitian-penelitian sebelumnya telah membahas tentang pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dan faktor-faktor yang mempegaruhnya salah satunya penelitian yang dilakukan oleh M. Agung dkk (2013) dengan judul

pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, kondisi keuangan perusahaan, dan persepsi tentang sanksi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak reklame. Dari penelitian tersebut menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak, kualitas keuangan, kondisi keuangan perusahaan, dan persepsi tentang sanksi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak reklame berpengaruh positif dan signifikan.

Meningkatnya pertumbuhan reklame di kota Palembang maka seharusnya pendapatan pajak reklame di kota Palembang juga meningkat, tapi kenyataannya pendapatan pajak daerah pada sektor reklame di kota Palembang dirasa belum maksimal. Bisa di lihat di tabel bawah ini target dan realisasi pajak reklame kota Palembang.

**Table I. 1**  
**Target dan Realisasi Pajak Reklame Kota Palembang**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Wajib Pajak</b>	<b>Wajib Pajak Patuh</b>	<b>Wajib Pajak Tidak Patuh</b>	<b>Target</b>	<b>Realisasi</b>	<b>Presentase</b>
2016	3.278	2.985	293	15.604.719.571	16.567.211.469	106,17%
2017	3.336	3.077	259	17.605.000.000	18.113.700.816	102,89%
2018	4.689	4.468	221	19.200.000.000	17.641.773.173	91,88%
2019	4.847	4.660	187	20.000.000.000	19.561.159.386	97,81%
2020	3.352	3.042	310	30.000.000.000	18.307.596.568	61,03%

*Sumber : Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang*

Berdasarkan tabel I.1 dapat dilihat bahwa pada tahun 2016 pajak reklame sudah mencapai target tetapi pencapaian target di 2016 sedikit tidak terlalu banyak hanya 106,17%. Tahun 2017 memang sudah mencapai target tetapi

persentasenya menurun 102,89% dan 2018, 2019 dan 2020 kemerosotan pun terjadi persentasenya hanya 91,88%, 97,81% dan 61,03% serta realisasipun tidak menyapai target yang di harapkan. Seharusnya dengan meningkatnya jumlah wajib pajak reklame maka persentasenya akan mengalami peningkatan pada tahun 2018 dan 2019 realisasinya tercapai.

Pajak reklame memiliki potensi yang cukup besar dalam penerimaan pendapatan asli daerah kota Palembang. Namun dalam pengelolaannya masih harus diawasi dengan ketat. Masih lemahnya kualitas pelayanan dan sanksi administrasi yang di berikan sehingga kurangnya kepatuhan wajib pajak reklame untuk membayar pajaknya.

Berdasarkan dari uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sanksi Administrasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Reklame di Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang”**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas maka permasalahan yang dirumuskan dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak reklame di kota Palembang?
2. Bagaimanakah pengaruh sanksi administrasi terhadap kepatuhan wajib pajak reklame di kota Palembang?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak reklame di kota Palembang.
2. Pengaruh sanksi administrasi terhadap kepatuhan wajib pajak reklame di kota Palembang.

### **D. Manfaat Penelitian**

1. Bagi Penulis

Menambah pengetahuan dan pengalaman dalam bidang ilmu perpajakan tentang mengenai kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak.

2. Bagi Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang

Penulis berharap dengan penelitian ini dapat di jadikan bahan masukan dan pertimbangan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak di kantor badan pegelolaan pajak daerah kota Palembang.

3. Bagi Almamater

Dapat di jadikan sebagai sarana informasi dan referensi selanjutnya sebagai para peneliti yang tertarik di bidang perpajakan, terutama mengenai kepatuhan wajib pajak.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alifa Nur Rohmawati (2012). Pengaruh kesadaran, penyuluhan, pelayanan, dan sanksi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak pribadi. Fakultas ekonomi fakultas udayana bali. From: ocs.unud.ac.id
- Anak Agung dkk. Pengaruh Kesadaran, Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral dan Persepsi Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Reklame. E-Journal Akuntansi Universitas Udaya (2016).
- Andry Permana (2018). Pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, serta persepsi tentang denda pada kepatuhan wajib pajak reklame di dinas pendapatan kota Surabaya. Universitas negeri Surabaya. From: jurnalmahasiswa.unesa.ac.id
- Choirul Muhammad dkk. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan sanksi pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas Sebagai Variabel Intervening (Studi di KPP Pratama Salatiga). Journal of Accounting (2018).
- Della Puja Suwanto. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sistem Administrasi perpajakan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Reklame Kota Palembang (2020).
- Enjang Setiawan (2018). Pengaruh sosialisasi, pemahaman kesadaran, terhadap kemauan membayar pajak terkait peraturan pemerintah nomor 23 tahun 2018. Universitas setia budi Surakarta.
- Fakultas Ekonomi Dan Bisnis – UMP, 2020. Buku Pedoman Usulan Penelitian dan Skripsi. Penerbit Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang. ISBN 979-98813-2-3.
- Ghozali, Imam (2018). Aplikasi analisis multivariate program IBM SPSS 25 edisi 9. Penerbit universitas diponogoro.
- Imam Suryadi dan Sunarti (2016). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Sanksi Administrasi dan Tingkat Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Memenuhi Kewajibannya.
- M, Agung dkk. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kondisi Keuangan Perusahaan, dan Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Reklame di Dinas Pendapatan Kota Denpasar. E-Jurnal Akuntansi Universitas Udaya 6.1 (2014).



- Mardiasmo(2013). Perpajakan. Penerbit Cv Andi Offset Yogyakarta.
- Musa Zul Hazmi (2020). Pengaruh pemahaman wajib pajak kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pada kpp prstsm sursksrts. Universitas islam batik Surakarta. Jurnal akuntansi universitas jember Vol. 18 No. 1
- Ni Putu (2019). Pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, kewajiban moral dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak reklame di kota Denpasar.
- Novita Charolin (2015). Pengaruh kualitas pelayanan dan pengenaan sanksi administrasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak reklame kota kupang. From: ojs.unud.ac.id
- Nur Ghailina (2018). Pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Alumni fakultas ekonomi universitas sarjanawiyata tamansiswa kecamatan rongkop. Jurnal ekobis dewantara vol. 1 No 6
- Pipit Awwalina, dkk (2018). Kualitas pelayanan fiskus, dimensi keadilan, kesadaran wajib pajak dan kepatuhan wajib. Jurnal Riset Akuntansi dan Perpajakan, Vol. 5, No.2 Desember 2018.
- Putu Ery Setiawan (2014). Pengaruh kesadaran wajib pajak , kualitas pelayanan, kondisi keuangan, dan persepsi tentang sanksi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak reklame di dinas pendapatan kota Denpasar. E-jurnal akuntansi universitas udaya, 6 (2). ISSN ISSN: 2302-8556
- Siamena Elfin dkk. Pengaruh Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Orang Pribadi di Manado. Jurnal Riset Akuntansi Going Concern Vol 12 (2), (2017).
- Siti Kurnia Rahayu(2017). Perpajakan (Konsef dan Aspek Formal).Penerbit Rekayasa Sain Bandung.
- Sugiono (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*. Bandung, Alfabeta.
- Tika Wulandari dan Suyanto (2014). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Tingkat Pendidikan dan Sanksi Administrasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Melakukan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan.
- Tirta wulan. Pengaruh Sanksi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

di KPP Pratama Sleman. Tesis Tidak dipublikasikan, Alumni UPN, “Veteran” Yogyakarta (2018).

Undang-undang Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 14 Tahun 2010 Tentang Pajak Reklame.

Undang-undang Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Selatan Nomor 03 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah.

Widowati dkk (2014). Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Sosialisasi Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Pengetahuan Pajak dan Pelayanan Fiskus. Universitas Dian Nuswantoro Semarang – Fakultas Ekonomi & Bisnis.

Wiratna Sujarweni (2015). Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi. Pustaka Baru Press yogyakarta.